

# Feedback over het Veranderatelier van 20 februari 2024



**83**  
deelnemers uit  
de verschillende  
sectoren van de  
Zorgzone



- Context & overlopen van het proces dat sinds 2022 is geïmplementeerd
- Presentatie van het stappenplan
- Uitwisselingen in subgroepen rond 3 thema's: Informatiepunt voor de bevolking, thematische werkgroepen, Helpdesk

## Samenvatting van de gesprekken

01

### Informatiepunt voor de bevolking

- Stroomlijnen van de identificatiekenmerken van de informatiepunten.
- Kenmerken: toegankelijkheid, luisterend oor, gegarandeerd antwoord, meertalig onthaal, follow-up, menselijke interactie, creëren van sociale banden, geen stigmatisering, gratis en uitgebreide kennis van het netwerk bij de opvangwerker.
- Rol van de zorgzone: verstrekken van up-to-date informatie aan de informatiepunten, uitvoeringsmodaliteiten en zichtbaarheid.
- Aandachtspunten: zichtbaarheid/identificatie, drukte, modaliteiten voor het verspreiden van informatie, onderlinge kennis.

02

### Helpdesk

- Goede kennis van het netwerk door de beantwoorders: toegangsvoorwaarden, toegankelijkheid, beschikbare plaatsen.
- Aandachtspunten: tweetalige dienstverlening NL/FR, minimale responstijd, AVG.
- Het verzoek opvolgen om te zien of de doorverwijzing goed is verlopen.
- Mogelijkheid om de in het systeem geïdentificeerde gebreken te melden via de oproepen.

03

### Thematische WG

- De bestaande WG bundelen.
- Bakens van de WG zorgzone: naam, timing, thema's, locaties, deelnames, doelstellingen enz.
- Bicommunautaire deelname.
- Bakens voor een goede doorverwijzing.
- Toegang tot zorg en hulp: ontwikkeling van projecten met minder of geen inclusiecriteria.
- Gebrek aan mechanismen voor de mantelzorgers en erkenning van hun statuut.
- Belang van lokale praktijkgemeenschappen om complexe situaties aan te pakken.
- De kloof tussen maatschappelijk en klinisch werk in de geestelijke gezondheidszorg overbruggen om de continuïteit van de zorg te garanderen.

**Het team zorgzone Noord Oost zijn:** Yves, Aurélie & Justine.

**ZOGAB zijn:** Lode (BruZEL), Evelyne et Valentina (CBCS), Floriane (Sociale coördinatie 1140), Nathalie (Sociale coördinatie 1030), Redouane (Sociale coördinatie 1210) en Joachim (Ambassadeur PsyBru).

**Afspraak op 4 juni 2024 voor de voortzetting van het werk.**

